

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “สภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย มาทำการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (STATISTIC PACKAGE FOR SOCIAL SCIENCES หรือ SPSS FOR WINDOW) โดยมีรายละเอียดผลการวิจัยแต่ละตอน ดังต่อไปนี้

4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.3 การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	173	43.3
2. หญิง	227	56.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซิติเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.8 ที่เหลือเป็นชายคิดเป็นร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	122	30.5
2. 21- 30 ปี	134	33.5
3. 31 – 40 ปี	60	15
4. มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	84	21
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็นช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 และอายุเกิน 40 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21 โดยกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	105	26.3
2. ปริญญาตรี	216	54
3. สูงกว่าปริญญาตรี	79	19.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มาก คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุดคือ ผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 19.7

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. นักเรียน / นักศึกษา	81	20.3
2. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	55	13.8
3. พนักงานบริษัทเอกชน	191	47.8
4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	70	17.5
5. อื่นๆ	3	0.6
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 17.5 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.8 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	149	37.3
2. 10,001 – 15,000 บาท	156	39
3. 15,001 – 20,000 บาท	37	9.3
4. 20,001 – 25,000 บาท	27	6.7
5. มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป	31	7.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.3 รายได้ 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.3 รายได้มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.7 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์ CDMA

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ต่ำกว่า 6 เดือน	221	55.3
2. 6 – 12 เดือน	131	32.7
3.มากกว่า 12 เดือน	48	12
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้โทรศัพท์ระบบ ซีดีเอ็มเอ ต่ำกว่า 6 เดือน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมาใช้ในระยะเวลา 6 – 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 32.7 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด คือ ผู้ที่ใช้ระบบซีดีเอ็มเอมากกว่า 12 เดือน คิดเป็นร้อยละ 12.0

4.2 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการสอบถามผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.7 – 4.9

4.2.1 สภาพปัจจุบัน

สภาพปัจจุบัน ของผู้ให้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีรายละเอียดตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างของสภาพปัจจุบัน (N = 400)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ประสิทธิภาพโครงข่าย			
1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.220	0.673	ปานกลาง
1.2 ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน	4.270	0.669	ปานกลาง
1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดไม่บ่อยๆ	3.82	0.925	ปานกลาง
1.4 ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรืออุปสรรคการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	3.64	0.905	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	3.33	1.079	ค่อนข้างน้อย
1.6 ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	3.89	0.829	ปานกลาง
1.7 ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	3.710	0.869	ปานกลาง
1.8 ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด	3.830	0.632	ปานกลาง
รวมประสิทธิภาพของโครงข่าย	3.839	0.823	ปานกลาง
2. คุณภาพของการให้บริการ			
2.1 ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า	3.91	0.962	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2.2 ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.84	0.925	ปานกลาง
2.3 ความพอใจในสีหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.530	0.986	ปานกลาง
2.4 การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	2.870	0.997	ค่อนข้างน้อย
2.5 การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	4.03	0.924	ปานกลาง
2.6 ความคุ้มค่าของโปรแกรมที่มีความเหมาะสม	3.97	0.836	ปานกลาง
2.7 ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้อุปกรณ์ที่ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	3.81	0.904	ปานกลาง
2.8 ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4.00	0.753	ปานกลาง
2.9 ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	3.93	0.779	ปานกลาง
2.10 ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.24	0.701	ปานกลาง
2.11 รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้อุปกรณ์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.180	0.697	ปานกลาง
2.12 ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด	4.040	0.875	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2.13 ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.150	0.755	ปานกลาง
รวมคุณภาพของการให้บริการ	3.885	0.853	ปานกลาง
3. ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย			
3.1 ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.300	0.585	ปานกลาง
3.2 มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	3.84	0.841	ปานกลาง
3.3 มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.070	0.721	ปานกลาง
3.4 กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.180	0.667	ปานกลาง
3.5 หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันท่วงทีโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	4.050	0.669	ปานกลาง
3.6 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.010	0.683	ปานกลาง
3.7 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.310	0.611	ปานกลาง
3.8 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.130	0.701	ปานกลาง
3.9 การบริการเสริม โปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.350	0.577	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3.10 การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (CALL CENTER) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี	4.000	0.788	ปานกลาง
3.11 มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัตราย้ายดีและเต็มใจบริการ	4.06	1.08	ปานกลาง
รวมความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย	4.145	0.675	ปานกลาง
รวม	3.956	0.784	ปานกลาง

ด้านภาพรวม

จากตารางที่ 4.7 ภาพรวมของรายการทั้งหมดทั้งประสิทธิภายโครงข่าย การให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของสภาพปัจจุบันจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.956$, S.D. = 0.784)

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.7 พบว่าประสิทธิภาพโครงข่ายโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.839$, S.D. = 0.823) และตัวแปรส่วนใหญ่ของประสิทธิภาพโครงข่ายจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านประสิทธิภาพของระบบ เครือข่าย จะไม่มีปัญหาการถูกลบล็อคสัญญาณ ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = 1.079) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ด้านการให้บริการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่าการให้บริการโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.885$, S.D. = 0.853) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านการการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ($\bar{X} = 2.870$, S.D. = 0.997) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย

ด้าน ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.7 พบว่าความหลากหลายของการส่งเสริมการขายโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.145$, S.D. = 0.675) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับ

ปานกลางโดยค่าเฉลี่ยสามสูงสุดได้แก่ด้านการบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.350$, S.D. = 0.577) ด้านหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.310$, S.D. = 0.747) และด้าน ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และ การใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.300$, S.D. = 0.585)

4.2.2 สภาพที่ยอมรับได้

สภาพที่ยอมรับได้ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัด สุราษฎร์ธานีรายละเอียดตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของกลุ่ม ตัวอย่างของสภาพที่ยอมรับได้ (N = 400)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ประสิทธิภาพโครงข่าย			
1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.620	0.572	ค่อนข้างมาก
1.2 ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน	4.590	0.607	ค่อนข้างมาก
1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.57	0.695	ค่อนข้างมาก
1.4 ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	4.47	0.77	ปานกลาง
1.5 ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	4.43	0.79	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1.6 ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	4.42	0.88	ปานกลาง
1.7 ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	4.390	0.706	ปานกลาง
1.8 ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	4.310	0.725	ปานกลาง
รวมประสิทธิภาพของโครงข่าย	4.475	0.718	ปานกลาง
2. คุณภาพของการให้บริการ			
2.1 ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า	4.510	0.76	ค่อนข้างมาก
2.2 ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.420	0.79	ปานกลาง
2.3 ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.310	0.916	ปานกลาง
2.4 การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	4.400	0.835	ปานกลาง
2.5 การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	4.430	0.76	ปานกลาง
2.6 ความคุ้มค่าของโปร โมชันมีความเหมาะสม	4.300	0.94	ปานกลาง
2.7 ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	3.92	1.07	ปานกลาง
2.8 ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4.53	0.79	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2.9 ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	4.65	0.68	ค่อนข้างมาก
2.10 ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.33	0.85	ปานกลาง
2.11 รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.390	0.706	ปานกลาง
2.12 ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด	4.310	0.725	ปานกลาง
2.13 ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.28	0.92	ปานกลาง
รวมคุณภาพของการให้บริการ	4.368	0.826	ปานกลาง
3. ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย			
3.1 ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.25	1.06	ปานกลาง
3.2 มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	4.17	1.06	ปานกลาง
3.3 มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.500	0.683	ค่อนข้างมาก



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3.4 กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.220	0.854	ปานกลาง
3.5 หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันท่วงทีโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	4.370	0.784	ปานกลาง
3.6 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.350	0.774	ปานกลาง
3.7 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.380	0.747	ปานกลาง
3.8 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.270	0.888	ปานกลาง
3.9 การบริการเสริม โปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.350	0.853	ปานกลาง
3.10 การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบ ได้อย่างดี	4.270	0.900	ปานกลาง
3.11 มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอธยาศัยดีและเต็มใจบริการ	4.26	0.957	ปานกลาง
รวมความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย	4.290	0.880	ปานกลาง
รวม	4.360	0.630	ปานกลาง

ด้านภาพรวม

จากตารางที่ 4.8 ภาพรวมของรายการทั้งหมดทั้งประสิทธิภาพโครงข่าย การให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของสภาพที่ยอมรับได้ จัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.360$, S.D. = 0.630)

ด้าน ประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.8 พบว่าประสิทธิภาพโครงข่ายโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.475$, S.D. = 0.718) และตัวแปรส่วนใหญ่ของประสิทธิภาพโครงข่ายจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.620$, S.D. = 0.572) ด้านความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่รอเวลานาน ($\bar{X} = 4.590$, S.D. = 0.607) และ ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 4.570$, S.D. = 0.695) จะอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ด้าน การให้บริการ

จากตารางที่ 4.8 พบว่าการให้บริการโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.475$, S.D. = 0.718) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า ($\bar{X} = 4.510$, S.D. = 0.760) ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่ายฟังไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.79) และความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัย และสร้างประโยชน์ที่สูง ($\bar{X} = 4.650$, S.D. = 0.680) จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.8 พบว่าความหลากหลายของการส่งเสริมการขายโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.290$, S.D. = 0.880) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับปานกลาง) ยกเว้น มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.500$, S.D. = 0.683) จัดอยู่ระดับค่อนข้างมาก

4.2.3 ความคาดหวัง

ความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีรายละเอียดตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างของความคาดหวัง (N = 400)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ประสิทธิภาพโครงข่าย			
1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.780	0.600	ค่อนข้างมาก
1.2 ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน	4.630	0.660	ค่อนข้างมาก
1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.64	0.577	ค่อนข้างมาก
1.4 ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	4.72	0.481	ค่อนข้างมาก
1.5 ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	4.7	0.526	ค่อนข้างมาก
1.6 ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	4.68	0.542	ค่อนข้างมาก
1.7 ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	4.540	0.740	ค่อนข้างมาก
1.8 ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	4.630	0.770	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
รวมประสิทธิภาพของโครงข่าย	4.665	0.612	ค่อนข้างมาก
2. คุณภาพของการให้บริการ			
2.1 ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า	4.61	0.599	ค่อนข้างมาก
2.2 ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.43	0.807	ปานกลาง
2.3 ความพอใจในสีหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.380	0.930	ปานกลาง
2.4 การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	4.440	0.940	ปานกลาง
2.5 การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	4.62	0.572	ค่อนข้างมาก
2.6 ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม	4.59	0.607	ค่อนข้างมาก
2.7 ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการโทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	4.64	0.577	ค่อนข้างมาก
2.8 ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4.72	0.481	ค่อนข้างมาก
2.9 ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	4.7	0.526	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
2.10 ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.68	0.542	ค่อนข้างมาก
2.11 รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.550	0.650	ค่อนข้างมาก
2.12 ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด	4.590	0.750	ค่อนข้างมาก
2.13 ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.31	0.916	ปานกลาง
รวมคุณภาพของการให้บริการ	4.558	0.684	ค่อนข้างมาก
3. ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย			
3.1 ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.33	0.737	ปานกลาง
3.2 มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	4.37	0.737	ปานกลาง
3.3 มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.600	0.730	ค่อนข้างมาก
3.4 กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.450	0.930	ปานกลาง
3.5 หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทีที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	4.570	0.695	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3.6 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้ดี	4.470	0.770	ปานกลาง
3.7 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.430	0.790	ปานกลาง
3.8 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.420	0.880	ปานกลาง
3.9 การบริการเสริม โปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.510	0.760	ค่อนข้างมาก
3.10 การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้ดี	4.420	0.790	ปานกลาง
3.11 มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัยาศัยดีและเต็มใจบริการ	4.36	0.581	ปานกลาง
รวมความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย	4.439	0.798	ปานกลาง
รวม	4.554	0.698	ค่อนข้างมาก

ด้านภาพรวม

จากตารางที่ 4.9 ภาพรวมของรายการทั้งหมด ทั้งประสิทธิภาพโครงข่าย การให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ของความคาดหวังนั้นจัดอยู่ระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 4.554$, S.D. = 0.698)

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประสิทธิภาพโครงข่ายโดยรวมจัดอยู่ระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 4.665$, S.D. = 0.612) และตัวแปรส่วนใหญ่ของประสิทธิภาพโครงข่ายจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

ด้านการให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่าการให้บริการโดยรวมจัดอยู่ระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 4.558$, S.D. = 0.0.684) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ยกเว้นด้านความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.430$, S.D. = 0.0.807) ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.380$, S.D. = 0.930) และ การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่ายเหมาะสมกับเวลา ($\bar{X} = 4.440$, S.D. = 0.940) จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความหลากหลายของการส่งเสริมการขายโดยรวมจัดอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X}_x = 4.439$, S.D. = 0.798) และตัวแปรส่วนใหญ่ของการให้บริการจัดอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.600$, S.D. = 0.730) หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทั่วทั้งที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์ ($\bar{X} = 4.570$, S.D. = 0.695) และ การบริการเสริมโปรโมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.510$, S.D. = 0.760) จัดอยู่ระดับค่อนข้างมาก

4.3 การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4.3.1 การศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ จำนวน 400 คน มีรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ

รายการ	ผลการประเมิน		
	สภาพ ปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับ ได้	ความ คาดหวัง
1. ประสิทธิภาพโครงข่าย			
1.1 ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.22	4.62	4.78
1.2 ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอนาน	4.27	4.59	4.63
1.3 ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหาเช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	3.82	4.57	4.64
1.4 ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	3.64	4.47	4.72
1.5 ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	3.33	4.43	4.7
1.6 ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่าย มีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	3.89	4.42	4.68
1.7 ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	3.71	4.39	4.54

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
1.8 ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	3.83	4.31	4.63
รวมประสิทธิภาพของโครงข่าย	3.839	4.475	4.665
2. คุณภาพของการให้บริการ			
2.1 ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า	3.91	4.51	4.61
2.2 ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.84	4.42	4.43
2.3 ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.53	4.31	4.38
2.4 การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่ายเหมาะสมกับเวลา	2.87	4.4	4.44
2.5 การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	4.03	4.43	4.62
2.6 ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม	3.97	4.3	4.59
2.7 ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใส่โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	3.81	3.92	4.64
2.8 ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4	4.53	4.72

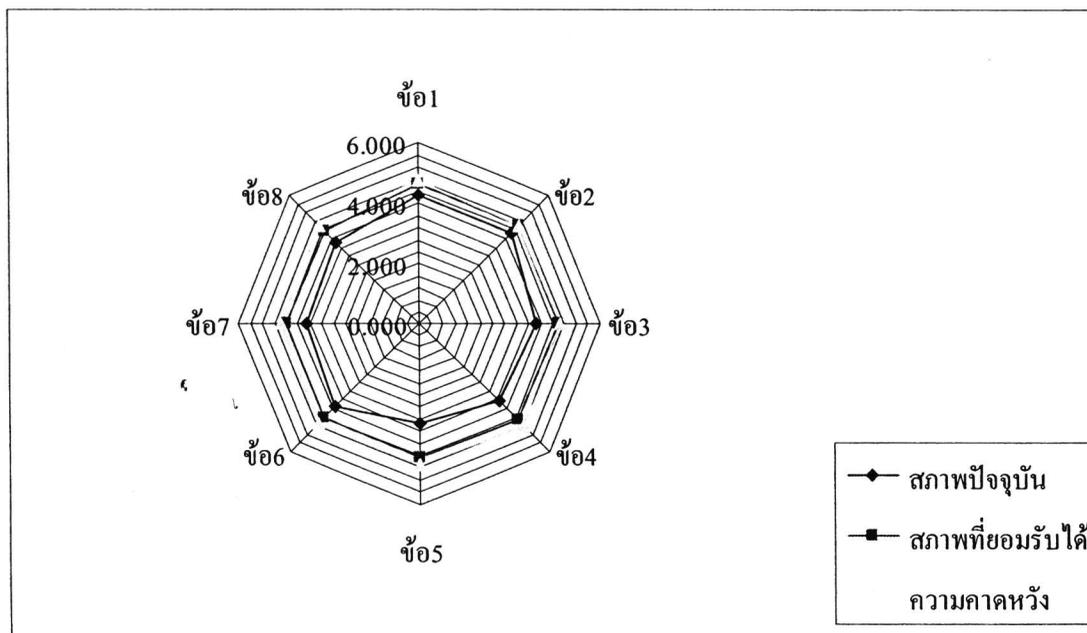
ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	สภาพ ปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับ ได้	ความ คาดหวัง
2.9 ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	3.93	4.65	4.7
2.10 ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.24	4.33	4.68
2.11 รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.18	4.39	4.55
2.12 ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดี ไม่มีปัญหาสายหลุด	4.04	4.31	4.59
2.13 ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.15	4.28	4.31
รวมคุณภาพของการให้บริการ	3.885	4.368	4.558
3. ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย			
3.1 ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.3	4.25	4.33
3.2 มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอ และให้ความสะดวก	3.84	4.17	4.37
3.3 มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.07	4.5	4.6

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

รายการ	ผลการประเมิน		
	สภาพปัจจุบัน	สภาพที่ยอมรับได้	ความคาดหวัง
3.4 กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.18	4.22	4.45
3.5 หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทั่วทั้งที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	4.05	4.37	4.57
3.6 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.01	4.35	4.47
3.7 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.31	4.38	4.43
3.8 หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.13	4.27	4.42
3.9 การบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.35	4.35	4.51
3.10 การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี	4	4.27	4.42
3.11 มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีธรรมาภิบาลและเต็มใจบริการ	4.06	4.26	4.36
รวมความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย	4.145	4.29	4.439
รวม	3.956	4.36	4.554

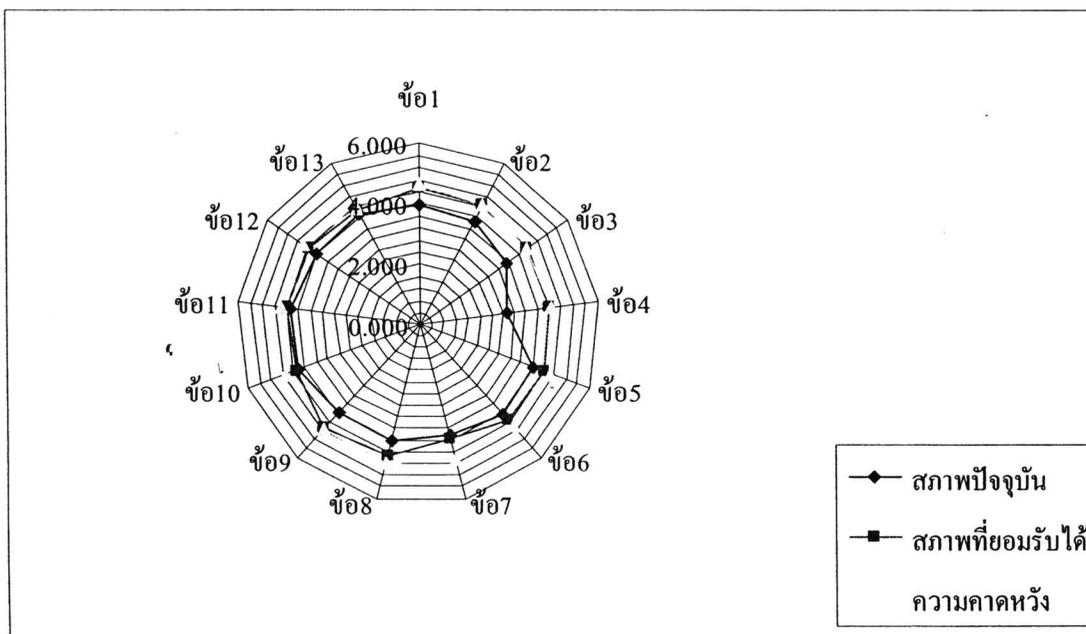
ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย



ภาพที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง เปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.1 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่าง ๆ ของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้และต่ำกว่าความคาดหวัง ทั้งหมด

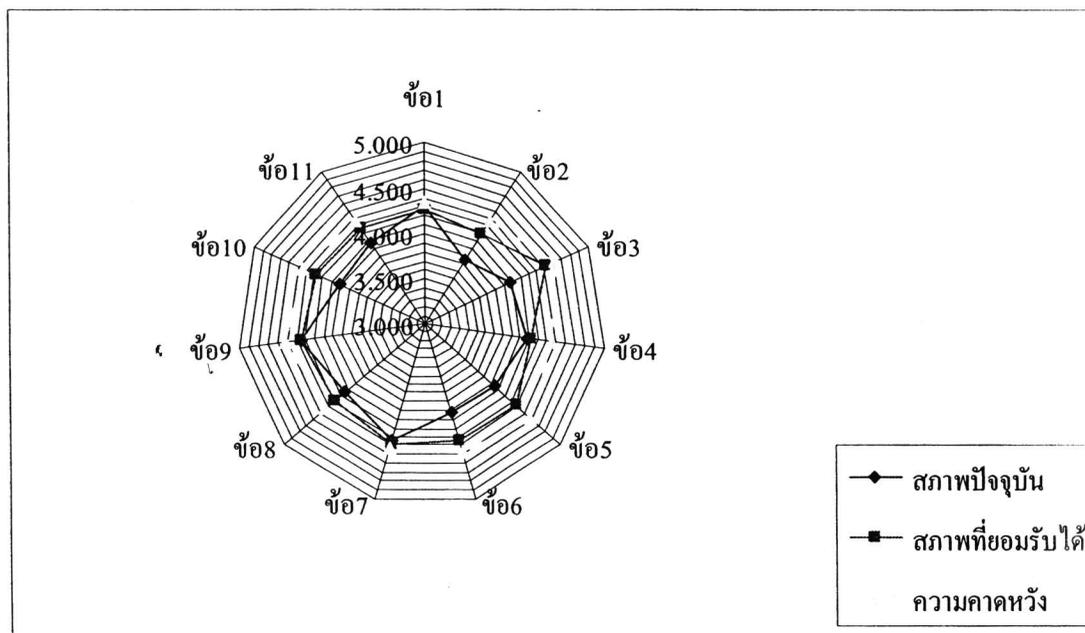
ด้านคุณภาพของการให้บริการ



ภาพที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง เปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 และ ภาพที่ 4.2 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่าง ๆ ของประชาชน ที่มีต่อการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในด้านคุณภาพของการให้บริการ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้และต่ำกว่าความคาดหวัง ทั้งหมด

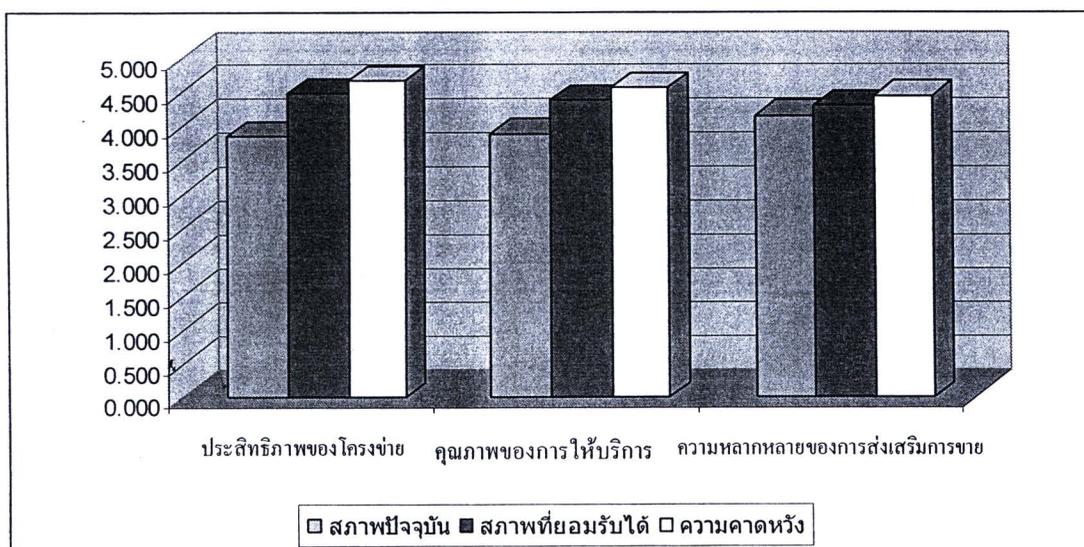
ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย



ภาพที่ 4.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง เปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของบริการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.3 พบว่า สภาพปัจจุบันของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีต่อการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในด้านความหลากหลายของบริการส่งเสริมการขาย ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้และต่ำกว่าความคาดหวัง ยกเว้นค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันของด้านราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีมากกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันและสภาพที่ยอมรับได้ในด้านการบริการเสริมโปรโมทชั้นที่หลากหลายและคุ้มค่าเท่ากัน

ด้านภาพรวม

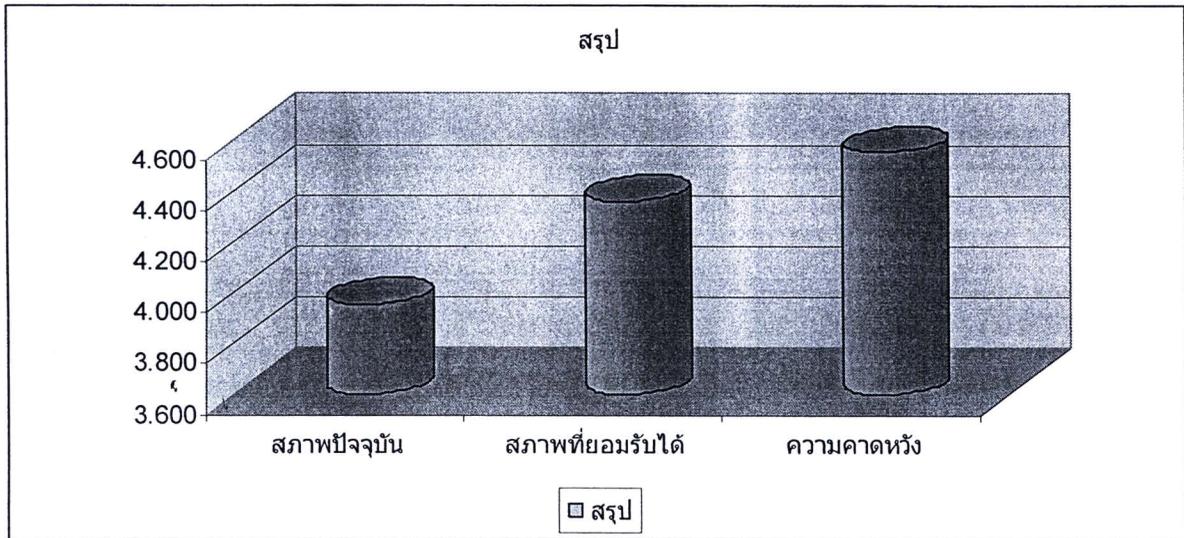


ภาพที่ 4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

จากรายที่ 4.10 และภาพที่ 4.4 พบว่าสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม ทั้ง 3 ด้าน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่า สภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่าความคาดหวัง



ด้านสรุป



ภาพที่ 4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของ ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสรุป

จากตารางที่ 4.10 และภาพที่ 4.5 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสรุป มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และต่ำกว่า ความคาดหวัง

4.3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพ โครงข่าย การให้บริการ และ ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพโครงข่าย การให้บริการ และความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ประสิทธิภาพโครงข่าย					
ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจไม่ต้องรอรอเวลานาน	4.270	ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.620	ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.780
ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.220	ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจไม่ต้องรอรอเวลานาน	4.590	ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวก และทันสมัยจากระบบ	4.720
ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่าย มีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	3.890	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.570	ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	4.700
ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	3.830	ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวก และทันสมัยจากระบบ	4.470	ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	4.680

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
คุณภาพของการให้บริการ					
ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	3.820	ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	4.430	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.640
ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.240	ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	4.650	ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4.720
รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.180	ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	4.530	ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง	4.700
ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.150	ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณ์ของสินค้า	4.510	ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้	4.680

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ในการโทรศัพท์ข้าม เครือข่ายทำได้ดี ไม่มีปัญหาสายหลุด	4.040	การชดเชยการใช้งาน กรณีสายหลุดใน ระหว่างโทร	4.430	ความชัดเจนของเสียง จากระบบมีการตัดเสียง รบกวนภายนอกระหว่าง การใช้โทรศัพท์ ท่ามกลางเสียงรบกวน อื่นๆ	4.640
การชดเชยการใช้งานกรณี สายหลุดในระหว่างโทร	4.030	ความพอใจในความ สวยงาม ทันสมัยของ เครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.420	การชดเชยการใช้งาน กรณีสายหลุดในระหว่าง โทร	4.620
ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย					
การบริการเสริม โปรโมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.350	มีศูนย์บริการที่เป็น ตัวแทนหรือผู้ค้าราย ย่อยอื่นๆเสริมความ สะดวกในการเข้าไปใช้ บริการ	4.500	มีศูนย์บริการที่เป็น ตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อย อื่นๆเสริมความสะดวก ในการเข้าไปใช้บริการ	4.600
หน่วยงานที่ศูนย์บริการมี บุคลากรอย่าง เพียงพอในการให้บริการ	4.310	หน่วยงานที่ศูนย์บริการ มีบุคลากรอย่างเพียงพอ ในการให้บริการ	4.380	หน่วยงานที่ศูนย์บริการ สามารถให้บริการ ทันเวลาที่โดยมีค่าใช้จ่าย น้อยในกรณีที่นอกเหนือ ความรับผิดชอบของ ศูนย์	4.570
ราคาค่าบริการไม่แพง มี ความคุ้มค่าทั้งการ ใช้โทรศัพท์และการใช้ งานอินเทอร์เน็ต	4.300	หน่วยงานที่ศูนย์บริการ สามารถให้บริการ ทันเวลาที่โดยมี ค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่ นอกเหนือความ	4.370	การบริการเสริม โปรโมชั่นที่หลากหลาย และคุ้มค่า	4.510

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
		รับผิดชอบของศูนย์			
ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.300	หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทั่วทั้งที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณี นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์	4.370	การบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.510
กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	4.180	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.350	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.470
หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.130	การบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า	4.350	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.430

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดี เอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ความจุของระบบมีมากพอสมควร โหลดไฟลิ่งงานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจไม่ต้องรอรเวลานาน ($\bar{X} = 4.270$) รองลงมาได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.220$) ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ($\bar{X} = 3.890$) ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจน

ไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 3.830$) และความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหาเช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 3.820$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการทำงานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.62$) รองลงมาความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอรเวลานาน ($\bar{X} = 4.59$) ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหาเช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 4.57$) ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 4.47$) และประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการทำงานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.780$) รองลงมาได้แก่ ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 4.720$) ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 4.700$) ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ($\bar{X} = 4.680$) และความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 4.640$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี คุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูงข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้ ($\bar{X} = 4.240$) รองลงมาได้แก่ รูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.180$) ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย ($\bar{X} = 4.150$) ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดี ไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 4.040$) และการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร ($\bar{X} = 4.030$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของเครื่องถูกข่วยมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา

ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป ($\bar{X} = 4.53$) ความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า ($\bar{X} = 4.51$) การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร ($\bar{X} = 4.43$) และความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป ($\bar{X} = 4.720$) รองลงมาความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง ($\bar{X} = 4.700$) ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้ ($\bar{X} = 4.680$) ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการโทรระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ($\bar{X} = 4.640$) และการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร ($\bar{X} = 4.620$) ตามลำดับ

ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.11 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.350$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.4310$) ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.300$) กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า ($\bar{X} = 4.180$) และหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.130$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.50$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.38$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทีโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์ ($\bar{X} = 4.37$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.35$) และการบริการเสริมโปรโมชันที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.35$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทั่วทั้งที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์ ($\bar{X} = 4.57$) การบริการเสริมโปรโมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 4.51$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.47$) และหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีบุคลากรอย่างเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.43$) ตามลำดับ

4.3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพโครงข่าย การให้บริการ และ ความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพโครงข่าย, การให้บริการ และ ความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ประสิทธิภาพโครงข่าย					
ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	3.330	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	4.310	ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	4.540
ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวก และทันสมัยจากระบบ	3.640	ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	4.420	ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอนาน	4.630

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	3.710	ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	4.430	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	4.630
ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	3.820	ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ ความคล่องตัว สะดวก และทันสมัยจากระบบ	4.470	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.640
ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	3.830	ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ	4.570	ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	4.680
คุณภาพของการให้บริการ					
การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	2.870	ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการโทรที่ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	3.920	ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดีและการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.310
ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.530	ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดีและการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย	4.280	ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.380

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
ความชัดเจนของเสียงจากระบบ มีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	3.810	ความคุ้มค่าของโปรโมชั่น มีความเหมาะสม	4.300	ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.430
ความพอใจในความสวยงาม ทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	3.840	ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้	4.310	การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	4.440
ความทันสมัยของระบบ และพอใจในรูปลักษณะของสินค้า	3.910	ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด	4.310	รูปแบบการใช้งานง่าย ต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.550
ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย					
มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	3.84	มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	4.170	ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต	4.330
การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี	4.000	กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งาน และไม่ล่าช้า	4.220	มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอธยาศัยดีและเต็มใจบริการ	4.360

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สภาพปัจจุบัน		สภาพที่ยอมรับได้		ความคาดหวัง	
ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}	ตัวแปร	\bar{X}
หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี	4.010	ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต	4.250	มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	4.370
มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ	4.070	มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัตรายกยดีและเต็มใจบริการ	4.260	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.420
หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.130	หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.270	การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี	4.420

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 3.330$) รองลงมาได้แก่ ความหลากหลายในการใช้งานมีเงื่อนไข หรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 3.640$) ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ($\bar{X} = 3.710$) ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 3.820$) และความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 3.830$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ($\bar{X} = 4.20$) ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 4.43$) ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรือออฟชั่น การใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 4.47$) และความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 4.57$) ตามลำดับ

‘ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ($\bar{X} = 4.54$) รองลงมาได้แก่ ความจุของระบบมีมากพอสามารถโหลดไฟล์งานขนาดใหญ่ได้อย่างรวดเร็วพอใจ ไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 4.63$) ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ ระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 4.63$) ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 4.64$) และประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ($\bar{X} = 4.68$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพของการให้บริการ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี คุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมาได้แก่ ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 3.53$), ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอก ระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ($\bar{X} = 3.810$), ความพอใจในความสวยงามทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 3.84$) และความทันสมัยของระบบและพอใจในรูปลักษณะของสินค้า ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอก ระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาได้แก่ ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย ($\bar{X} = 4.28$) ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.30$) ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.31$) และในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 4.31$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ในการโทรศัพท์ข้ามระหว่างประเทศมีความเสถียรของสัญญาณที่ดี และการเชื่อมต่อสัญญาณไม่บกพร่องหรือขาดหาย ($\bar{X} = 4.31$) รองลงมาได้แก่ ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.38$) ความพอใจในความสวยงามทันสมัยของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 4.43$) การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ($\bar{X} = 4.44$) และรูปแบบการใช้งานง่ายต่อความเข้าใจ ใช้งานง่าย ทำให้การรับส่งข้อมูลรวดเร็ว คล่องตัว ทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้อินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.55$) ตามลำดับ

ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.12 พบว่า สภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาได้แก่ การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.40$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.010$), มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆ เสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 4.07$) และหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.13$) ตามลำดับ

สภาพที่ยอมรับได้ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมาได้แก่กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า ($\bar{X} = 4.22$) ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.25$) มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอรรถาศัยดีและเต็มใจบริการ ($\bar{X} = 4.26$) และหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.27$) ตามลำดับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้โทรศัพท์และการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 4.33$) รองลงมาได้แก่ มีความพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอรรถาศัยดีและเต็มใจบริการ ($\bar{X} = 4.36$) มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก ($\bar{X} = 4.37$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.42$) และการ

บริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี ($\bar{X} = 4.42$) ตามลำดับ

4.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
ประสิทธิภาพโครงข่าย			
ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	1.370	ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด	0.32
ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	1.080	ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกล็อกสัญญาณ	0.27
ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร	0.83	ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	0.26

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่นสัญญาณหลุดบ่อยๆ	0.83	ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ	0.25
ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่าย มีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด	0.79	ความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมี ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล สำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต	0.16
คุณภาพของการให้บริการ			
การกัรันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา	1.570	ความชัดเจนของเสียงจากระบบมี การตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่าง การใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ	0.72
ความพอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของ เครื่องลูกข่ายที่ใช้	0.85	ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมี สูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดัก ฟังได้	0.35
ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการ ตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้ โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวน อื่นๆ	0.83	ความคุ้มค่าของ โพร โมชั่นมีความ เหมาะสม	0.29
ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆของเครื่องลูกข่ายมีความ หลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้าง ประโยชน์ที่สูง	0.77	ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดี ไม่มีปัญหาสายหลุด	0.28

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความคาดหวัง - สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง - สภาพที่ยอมรับได้	
ตัวแปร	ค่าที่ได้	ตัวแปร	ค่าที่ได้
ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป	0.72	การชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร	0.19
ความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย			
มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก	0.53	กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า	0.23

ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 1.37$) รองลงมาได้แก่ ความหลากหลายในการใช้งาน มี เงื่อนไขหรือออฟชั่นการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 1.08$) ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ($\bar{X} = 0.83$) ความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ ($\bar{X} = 0.83$) และประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ($\bar{X} = 0.79$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ ความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจระบบสัญญาณยังชัดเจนไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 0.32$) รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบ เครือข่ายจะไม่มีปัญหาการถูกบล็อกสัญญาณ ($\bar{X} = 0.27$) ประสิทธิภาพในการโทรข้าม เครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด

($\bar{X} = 0.26$) ความหลากหลายในการใช้งาน มีเงื่อนไขหรืออุปสรรคการใช้งานที่ให้ความคล่องตัว สะดวกและทันสมัยจากระบบ ($\bar{X} = 0.25$) และความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ($\bar{X} = 0.16$) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ การการันตีการใช้งานในเครื่องลูกข่าย เหมาะสมกับเวลา ($\bar{X} = 1.57$) รองลงมาได้แก่ความพอใจฮือหรือแบนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ ($\bar{X} = 0.85$) ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ($\bar{X} = 0.83$) ความสะดวกในการใช้งาน การใช้ฟังก์ชันต่างๆ ของเครื่องลูกข่ายมีความหลากหลาย สะดวกทันสมัยและสร้างประโยชน์ที่สูง ($\bar{X} = 0.77$) และ ความชัดเจนของเสียงจากตัวเครื่องลูกข่าย ฟังแล้วไม่มีเสียงแทรกหรือเสียงแหลมเกินไป ($\bar{X} = 0.72$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ ความชัดเจนของเสียงจากระบบมีการตัดเสียงรบกวนภายนอกระหว่างการใช้โทรศัพท์ท่ามกลางเสียงรบกวนอื่นๆ ($\bar{X} = 0.72$) รองลงมาได้แก่ ความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลมีสูง ข้อมูลไม่รั่วไหลไม่สามารถดักฟังได้ ($\bar{X} = 0.35$) ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 0.29$) ในการโทรศัพท์ข้ามเครือข่ายทำได้ดีไม่มีปัญหาสายหลุด ($\bar{X} = 0.28$) และการชดเชยการใช้งานกรณีสายหลุดในระหว่างโทร ($\bar{X} = 0.19$) ตามลำดับ

ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

จากตารางที่ 4.13 สามารถสรุปการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซิติเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ได้ดังนี้

1) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพปัจจุบัน คือ มีศูนย์จำหน่ายและบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก ($\bar{X} = 0.53$) มีศูนย์บริการที่เป็นตัวแทนหรือผู้ค้ารายย่อยอื่นๆเสริมความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ ($\bar{X} = 0.53$) รองลงมาได้แก่ หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันทีโดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์ ($\bar{X} = 0.52$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับ

ผู้ใช้บริการได้อย่างดี ($\bar{X} = 0.46$) การบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี ($\bar{X} = 0.42$) ตามลำดับ

2) ค่าความแตกต่างที่สูงสุดระหว่างความคาดหวังกับสภาพที่ยอมรับได้ คือ กรณีเกิดความขัดข้องทางด้านเทคนิคมีการแก้ไขได้ทันต่อการใช้งานและไม่ล่าช้า ($\bar{X} = 0.23$) รองลงมา ได้แก่ มีศูนย์จำหน่ายและการบริการที่เพียงพอและให้ความสะดวก ($\bar{X} = 0.20$) หน่วยงานที่ศูนย์บริการสามารถให้บริการทันเวลาที่โดยมีค่าใช้จ่ายน้อยในกรณีที่นอกเหนือความรับผิดชอบของศูนย์ ($\bar{X} = 0.20$) การบริการเสริมโปรโมชั่นที่หลากหลายและคุ้มค่า ($\bar{X} = 0.16$) และการบริการศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถแก้ปัญหาข้อขัดข้องของระบบได้อย่างดี ($\bar{X} = 0.15$) ตามลำดับ

